

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di uraikan di atas, aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) memiliki beberapa fokus diantaranya :

1. PT Pegadaian (Persero) Menerapkan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS), aplikasi ini merupakan layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile, aplikasi ini mempermudah nasabah dan calon nasabah berinteraksi dengan pegadaian tanpa harus mendatangi outlite pegadaian,
2. Penerapan pegadaian digital *service* dalam optimalisasi operasional PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi adalah produk yang dimiliki pada aplikasi Tabungan Emas, Gadai, Pembiayaan, Pembayaran dan Top Up, Cicil Emas, dengan penerapan PDS tersebut sangat membantu dalam proses transaksi antara nasabah dengan Pegadaian meski tanpa bertatap muka langsung serta memiliki banyak keuntungan dan manfaat yang dirasakan perusahaan dan nasabah, juga dapat menggunakan produk produk pegadaian dan informasi tentang pegadaian dan menghemat waktu sehingga dapat membantu pelayanan untuk nasabah dengan cepat, mudah, aman dan nyaman sesuai dengan moto pegadaian yakni mengatasi masalah tanpa masalah.
3. Kendala yang muncul saat penerapan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) adalah : masalah dalam pembaruan akun, Gangguan saat pengiriman kode OTP, masih ada pengguna yang belum menggunakan android, ketidaktahuan nasabah dengan cara penggunaan aplikasi PDS, adanya gangguan jaringan atau sinyal saat mengakses aplikasi, adanya sistem eror.
4. Rekomendasi Perbaikan dari masalah PT Pegadaian adalah Perlunya pengenalan, sosialisasi, promosi Aplikasi PDS, Perlunya Mengikuti

Perkembangan Teknologi, Perlunya membuat fitur-fitur yang mudah digunakan masyarakat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Akademis

Bagi Lembaga akademik, khususnya di Universitas Andalas Padang, diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan bahan referensidalam penelitian yang berkaitan dengan pengoptimalisasian, kualitas pelayang, digitalisasi, dan *Customer Relationship Management* (CRM), khusus pada PT. Pegadaian Bukittinggi. Bagi peneliti selanjutnya, dalam kajian yang sama, diharapkan mampu menjadikan penelitian ini sebagai referensi dan dapat menjadi *variable* yang mungkin berdampak besar terhadap nasabah sehingga peneliti selanjutnya dapat menjadi lebih baik lagi dari yang sebelumnya dikarenakan peneliti masih memiliki banyak kekurangan yang perlu diperbaiki untuk kedepannya.

5.2.2 Saran untuk Perusahaan

Aplikasi Pegadaian Digital *Service* merupakan sebuah aplikasi penunjang yang mampu menjadi Teknik utama dalam sebuah perusahaan jasa seperti pegadaian, karena dari aplikasi ini pihak pegadaian mampu menyimpan data yang sangat banyak mengenai nasabah bahkan dapat mengurangi biaya operasional, namun kurangnya pengoptimalan pada aplikasi ini sring terjadi beberapa kendala mengakibatkan beberapa hal yang membuat nasabah atau konsumen merasa kecewa terhadap pelayanan pihak pegadaian terutama pelayanan yang terdapat pada aplikasi ini. Sehingga diharapkan pegadaian lebih peduli terhadap pengoptimalisasian kinerja aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) ini. Dan juga diharapkan karena masih banyaknya nasabah yang masih *gaptek* dan tidak memakai android, makas pentingnya melakukan peningkatan dalam mengsosialisasikan tentang cara menggunakan dan keuntungan menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS).